

Model Sistem Informasi Service Handphone Berbasis Web

Evy Oktaviana Saputri¹, Bahar²

^{1,2}Program Studi Teknik Informatika, STMIK Banjarbaru

Jl. Jend. A. Yani Km 33,5 Loktabat Banjarbaru

¹Evy_oktavianasaputri@yahoo.com, ²baharahman@gmail.com

Abstrak

Service Handphone adalah suatu perbaikan handphone dimana handphone tersebut terdapat kerusakan atau berbagai macam yang harus di service terhadap handphone tersebut, Eva ponsel melayani berbagai macam handphone dan accesories handphone serta layanan service handphone, para pelanggan eva ponsel seringkali datang untuk memperbaiki handphone yang rusak, dikarenakan banyaknya handphone yang akan diservice maka pelanggan kadang kesulitan untuk mengetahui handphone yang sudah di perbaiki atau belum dikarenakan para teknisi yang terbatas dalam melakukan perbaikan handphone, sehingga hal ini dapat menghambat proses penjualan, eva ponsel pun tidak memiliki ruangan khusus untuk melayani pelanggan karena langsung dilayani ditempat ponsel tersebut yang mana kurang nyaman karena cukup berisik dan berdebu.

Dari permasalahan yang ada maka dibuatlah Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem aplikasi berbasis web terhadap layanan pelanggan agar pelanggan melakukan proses pengecekan handphone yang sudah di servis atau belum, dan juga terhadap layanan internal untuk melakukan pendataan layanan service handphone pada Eva ponsel.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem informasi service handphone berbasis web pada eva ponsel telah dapat membantu dalam mempermudah pembuatan laporan, dan mempercepat pengecekan status, serta aplikasi ini juga mudah di operasikan dan tampilan cukup menarik. Dan dari hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap aplikasi bahwa pengujian *user acceptance* menghasilkan tingkat reliabilitas dengan nilai *alpha cronbach* adalah 0,76 yang berarti reliabilitas.

Kata Kunci: *Sistem Informasi Service Handphone Berbasis Web Pada Eva Ponsel*

Abstract

Service Mobile is an improved mobile where the mobile phone there is damage or any kind should be in service to the mobile phone, Eva phones serve a variety of mobile phones and accesories handphone and service mobile phone service, customers eva phones often come to fix the phone was broken, because many mobile phone that will diservice then the customer is sometimes difficult to find mobile phones that have been repaired or not because the technician is limited in performing repair of mobile phones, so that it could hinder the sales process, eva cell phone did not have a special room to serve customers because it directly served place phone which is less convenient because it is quite noisy and dusty.

Of the existing problem then be made objective of this study is to develop a web-based application system for customer service in order to make the process of checking the mobile phone subscribers who are already in service or not, and also for internal services to perform data collection services at Eva mobile phone service.

Based on the results of research conducted it can be concluded that with the system is a web-based information service on eva mobile phones have been able to assist in facilitating the manufacture of the report, and speed up checking of status, as well as the application is also easy to operate and look quite attractive. And from the validity and reliability of the applications that the user acceptance testing resulted in the level of reliability with cronbach alpha value is 0.76, which means reliability.

Key Word: *system is a web-based information service in the era of mobile phones*

1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan teknologi ini, komputer merupakan salah satu alat teknologi informasi, salah satunya adalah penggunaan komputer sebagai perangkat pendukung manajemen dan pengolahan data. Penggunaan perangkat komputer sebagai pendukung manajemen dan pengolahan data adalah sangat tepat, dengan demikian penggunaan perangkat komputer dalam setiap informasi sangat mendukung sistem pengambilan keputusan. Untuk mewujudkan hal tersebut maka dengan menggunakan sistem komputerisasi maka permasalahan tersebut sedikit banyak bisa teratasi.

Sistem informasi berbasis komputer kini menjadi suatu hal yang penting bagi pemenuhan kebutuhan informasi. Banyak bidang yang telah memanfaatkan sistem informasi berbasis komputer sebagai sarana untuk mempermudah pekerjaan. Mulai dari kalangan pebisnis, usahawan sampai dengan kalangan pendidikan hampir semua memanfaatkan komputer sebagai alat bantu untuk mempermudah pekerjaan. Kemudahan mendapatkan suatu informasi secara mudah, cepat, dan akurat telah menjadi suatu kebutuhan manusia modern saat ini.

Salah satu gerai Hand Phone "Eva ponsel" melayani berbagai macam handphone dan accessories handphone serta layanan service handphone, para pelanggan eva ponsel seringkali datang untuk memperbaiki handphone yang rusak, dikarenakan banyaknya handphone yang akan diservice maka pelanggan kadang kesulitan untuk mengetahui handphone yang sudah di perbaiki atau belum dikarenakan para teknisi yang terbatas dalam melakukan perbaikan handphone, sehingga hal ini dapat menghambat proses penjualan, eva ponsel pun tidak memiliki ruangan khusus untuk melayani pelanggan karena langsung dilayani ditempat ponsel tersebut yang mana kurang nyaman karena cukup berisik dan berdebu.

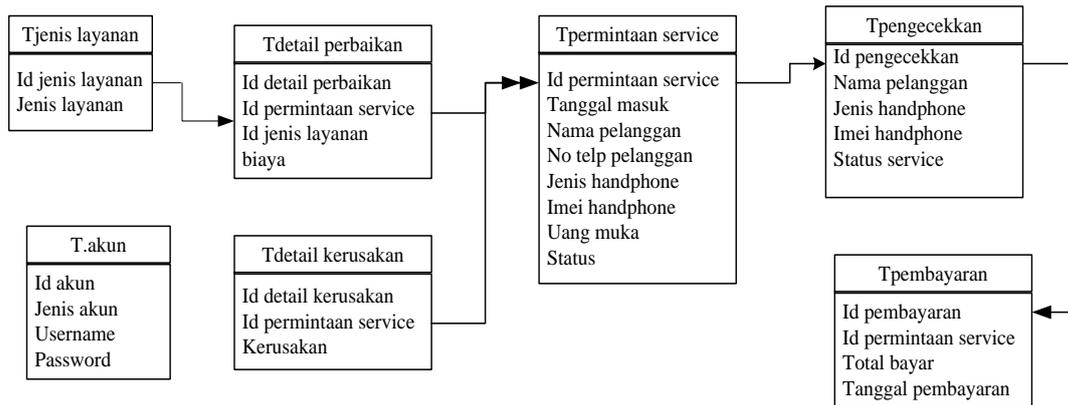
Hasil penelitian mengenai Analisis dan perancangan sistem informasi berbasis web pada klinik Hand Phone total solution yogyakarta sebagai media informasi dan promosi, dapat memberikan citra baik terhadap Klinik HP Total Solution Yogyakarta, dan juga dapat mempermudah dalam memberikan informasi yang dulunya menggunakan cara konvensional menjadi lebih modern [1]. R. Arya Usada dalam penelitiannya yang berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Furniture Pada CV Jepara Original Berbasis Web menyatakan bahwa sistem informasi berbasis web atau yang sering juga dikenal sebagai e-commerce mampu memberikan kenyamanan, efisiensi waktu dan kecepatan penyajian informasi yang mempercepat proses pemasaran [2]. Reninda Regin dalam penelitiannya yang berjudul Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Jasa Kursus Komputer menyatakan bahwa bukan hanya perusahaan dagang yang membutuhkan sistem informasi untuk membantu proses bisnisnya, namun perusahaan jasa pun kini sangat membutuhkannya untuk menyelesaikan bermacam permasalahan yang dihadapi, meningkatkan kualitas pelayanan juga data yang baik sehingga bisa diolah menjadi laporan yang berguna untuk perbaikan dan pengambilan keputusan [3]. Ahmad Nakhwan dalam penelitiannya yang berjudul "Sistem Informasi Penjualan Dan Service Hp Pada NwnPonsel Batang Kuis" untuk membangun sebuah aplikasi website yang dinamis. Sistem perancangan dalam membangun website NwN Ponsel Batang Kuis ini dikembangkandengan menggunakan software yakni *Apache versi 2.2*, *PHP (Hypertext Processor) versi 5.2*, *MySQL (Structure Query Language) versi 5.0* dan menggunakan bantuan *Macromedia Dreamweaver 8*, *Adobe Photoshop CS2*, serta web browser *Internet Explorer 6.0* [4]. Penelitian Sukma [5] dan Valentina [6] menyimpulkan bahwa Program Aplikasi Layanan Perbaikan Barang Elektronik dapat membantu manajemen menjalankan usahanya.

Untuk menjawab permasalahan diatas maka dibuatlah sebuah sistem informasi berbasis web yang memungkinkan untuk Tujuan penelitian ini adalah membangun sebuah sistem aplikasi berbasis web terhadap layanan pelanggan agar pelanggan melakukan proses pengecekan handphone yang sudah di servis atau belum, dan juga terhadap layanan internal untuk melakukan pendataan layanan service handphone pada Eva ponsel.

2. Metode Penelitian

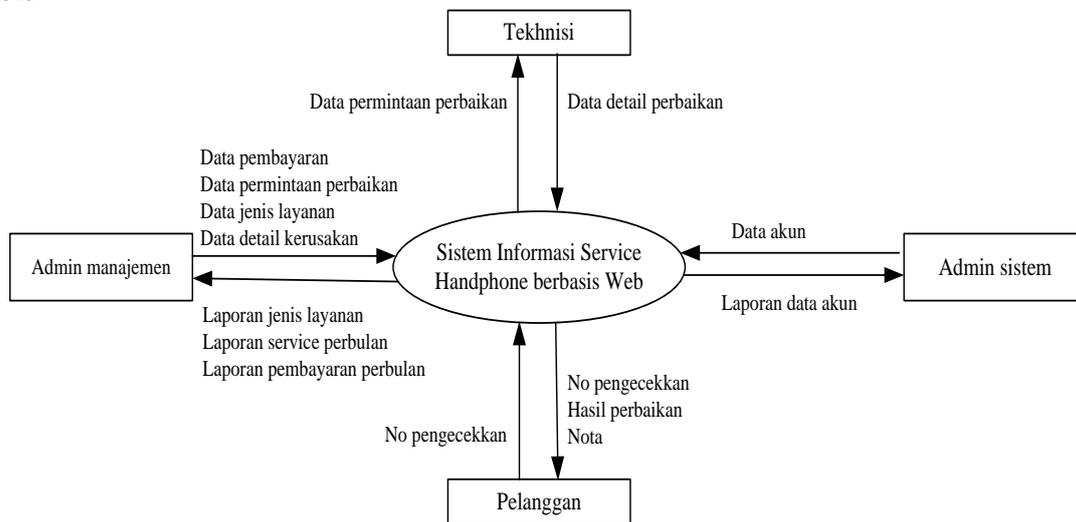
2.1 Model Data

Model database pada aplikasi sistem informasi *service handphone* berbasis web pada eva ponsel dapat dilihat pada gambar 1 :



Gambar 1. Diagram Database

Pada diagram konteks gambar 2 dapat dilihat siapa saja yang berinteraksi langsung dengan sistem serta mengidentifikasi data awal dan akhir yang masuk dan keluaran dari sistem.



Gambar 2. Diagram Konteks

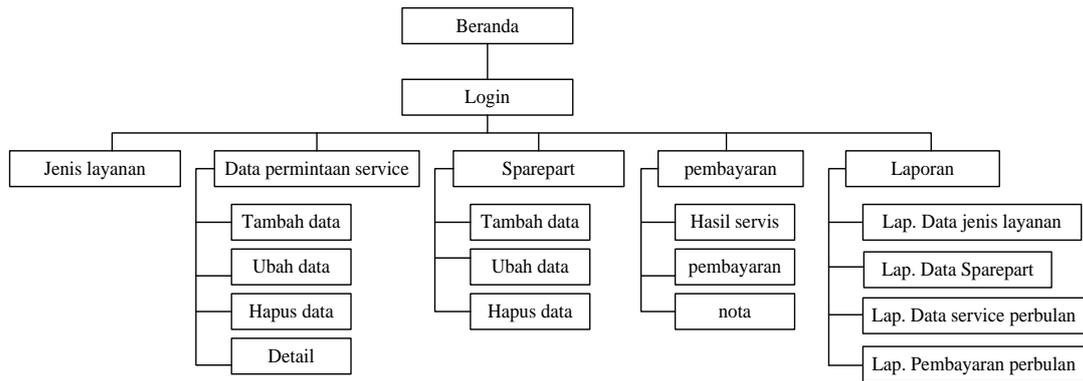
2.2 Model Arsitektur Sistem Aplikasi

Model arsitektural sistem informasi terdapat tiga arsitektur yaitu model arsitektur untuk Beranda, Admin manajemen,teknisi,dan admin sistem. Model arsitektur disajikan pada Gambar 3, 4, 5, dan 6.



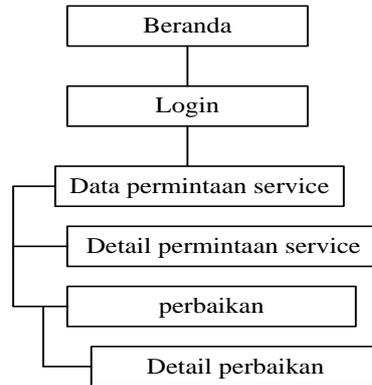
Gambar 3. Diagram Arsitektural Pada Sisi Beranda

Pada desain arsitektural gambar 3 menceritakan bagaimana proses alur aplikasi Beranda, dimana aplikasi ini terdiri dari 6 menu yaitu; beranda, layanan, fitur, lokasi kami, cek servis dan login.



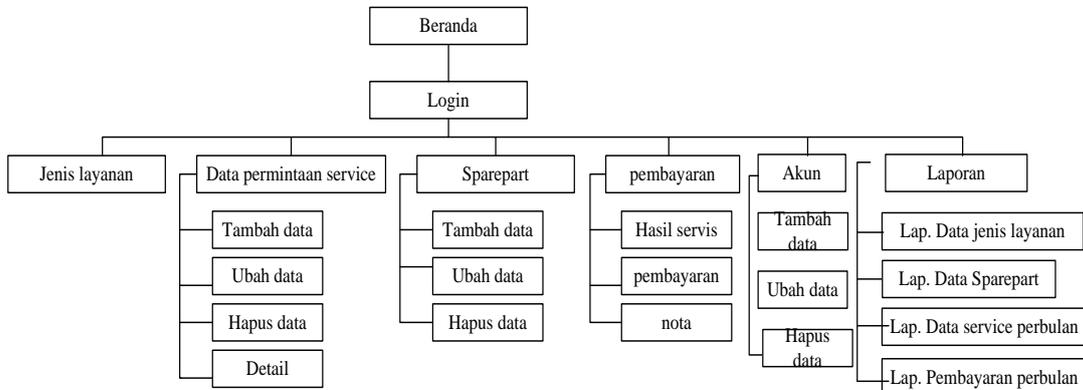
Gambar 4 Diagram Arsitektural Admin Manajemen

Pada desain arsitektural gambar 4 menceritakan bagaimana proses alur aplikasi dari Admin Manajemen dimana aplikasi ini terdiri dari 7 menu diantaranya yaitu; Beranda, Login masuk, Jenis layanan, Data permintaan service, sparepart, pembayaran dan laporan. Didalam menu transaksi ini terdiri dari beberapa menu yang bertujuan untuk menambah data, meedit data, menghapus data, detail, dan juga terdapat 4 laporan.



Gambar 5. Diagram Arsitektural Teknisi

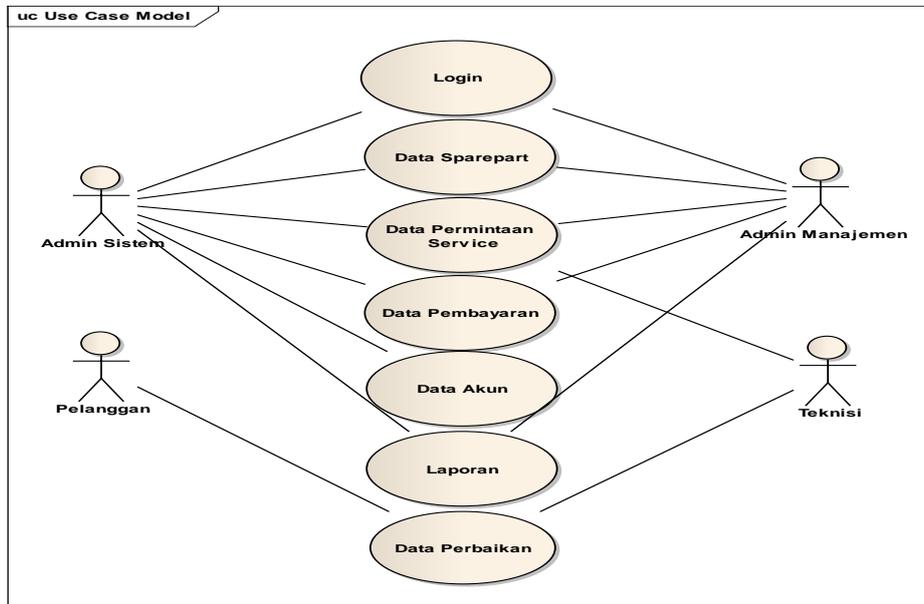
Sedangkan untuk desain arsitektural gambar 5 menceritakan bagaimana proses alur aplikasi Teknisi dimana aplikasi ini terdiri dari 6 menu diantaranya yaitu; beranda, login, data permintaan service, detail permintaan service, perbaikan, dan detail perbaikan. Didalam menu transaksi ini terdiri dari beberapa menu yang bertujuan untuk menambah data, meedit data, menghapus data.



Gambar 6. Diagram Arsitektural Admin Sistem

Desain arsitektural gambar 6 menggambarkan bagaimana proses alur aplikasi Admin sistem dimana aplikasi ini terdiri dari 8 menu diantaranya yaitu; beranda, login, jenis layanan, data permintaan service, sparepart, pembayaran, akun dan laporan. Didalam menu transaksi ini terdiri dari beberapa menu yang bertujuan untuk menambah data, meedit data, menghapus data, serta terdapat 4 laporan.

Gambar 7 merupakan gambaran dari use case diagram aplikasi sistem informasi service handphone berbasis web pada eva ponsel.



Gambar 7. Use Case Diagram

Use case diagram pada gambar 7 menampilkan aktifitas utama dalam informasi layanan service handphone dimana pada rancangan ini terdapat empat aktor yaitu pelanggan, Admin manajemen, teknisi & admin sistem. Proses yang dilakukan oleh pelanggan yaitu data perbaikan.

Untuk admin manajemen kegiatan yang dilakukan adalah mengelola data yaitu login, data sparepart, data permintaan service, data pembayaran, dan laporan.

Sedangkan untuk teknisi kegiatan yang dilakukan adalah mengelola data yaitu data permintaan service, dan data perbaikan.

Serta untuk admin sistem kegiatan yang dilakukan adalah mengelola data yaitu login, data sparepart, data permintaan service, data pembayaran, data akun dan laporan

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil



Gambar 8. Tampilan Utama Aplikasi pada Eva Ponsel Service

Form informasi service handphone gambar 8 merupakan tampilan form untuk melihat informasi terbaru yang ada di eva ponsel service. Terdapat Menu utamanya diantaranya adalah beranda, layanan, fitur, lokasi kami, cek status servis dan login.

ID Servis	Nama Pelanggan	Jenis Handphone	Status	Tanggal	Edit	Delete
112706011000004	Detak	Nokia Lumia 920	Batal	2015-11-27		
112704132600003	Coky	Samsung Galaxy S3	Sudah Dibayar	2015-11-27		
112604325800009	rayza	samsung core 3	Sudah Dibayar	2015-11-26		
112604270500008	itza	bb amatrong	Batal	2015-11-26		
111606072000005	adul	advan	Sudah Dibayar	2015-11-16		
111611141900007	ita	mito	Sedang Diperiksa	2015-11-16		
111606341800006	tan	nokia	Batal	2015-11-16		
111305100100004	eva	advan	Sudah Dibayar	2015-11-13		
110205373500001	Asrul	Iphone 4S	Sudah Dibayar	2015-11-02		
110210511200002	Budi	Samsung S4	Sedang Diperiksa	2015-11-02		

Gambar 9. Form Data Permintaan service

Form transaksi data permintaan servis gambar 9 merupakan tampilan form untuk meinput data permintaan servis handphone yang baru masuk, jumlah yg dikirim dan tujuan ke masing masing ke pelanggan untuk pengecekan status servis.

Gambar 10. Form Inputan Permintaan Service

Form inputan data permintaan service gambar 10 merupakan tampilan form untuk memasukkan data service handphone yang baru masuk, dan jumlah yang dimasukkan.

EVA PONSEL

Jl.A.Yani km 24 samping Pasar Ulin Raya

Laporan Data Permintaan Servis

ID Servis	Nama Pelanggan	Jenis Handphone	Status
110205373500001	Asrul	Iphone 4S	Sudah Dibayar
110210511200002	Budi	Samsung S4	Sudah Selesai
111305100100004	eva	advan	Sudah Dibayar
111606072000005	adul	advan	Sudah Dibayar
111606341800006	tari	nokia	Batal
111611141900007	ria	mito	Sudah Dibayar
112604270500008	riza	bb amstrong	Sudah Dibayar
112604325800009	raysa	samsung core 1	Sudah Dibayar
112704132600003	Coky	Samsung Galaxy S3	Sudah Dibayar
112706011000004	Detok	Nokia Lumia 920	Sudah Dibayar

Jumlah Data : 10

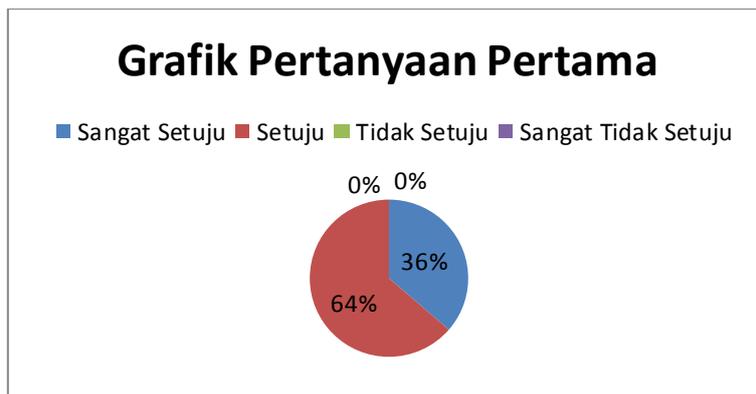
Banjarbaru, 26-12-2015

Gambar 11. Laporan Data Permintaan Service

Form laporan data permintaan service adalah hasil data service yang. Form ini nantinya langsung dapat dicetak oleh user admin manajemen dan admin sistem.

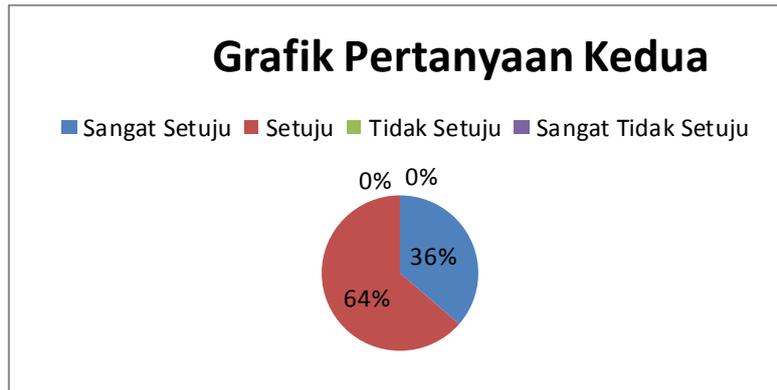
3.2. Pengujian Sistem

Pengujian dengan kuisisioner (*user acceptance*) merupakan pengujian yang dilakukan secara objektif dimana program aplikasi diuji secara langsung oleh pihak eva ponsel. Adapun tingkat kepuasan responden terhadap pertanyaan terkait dengan kemudahan penggunaan program dan kemanfaatan program disajikan pada grafik gambar 12, 13, 14, 15 dan 16.



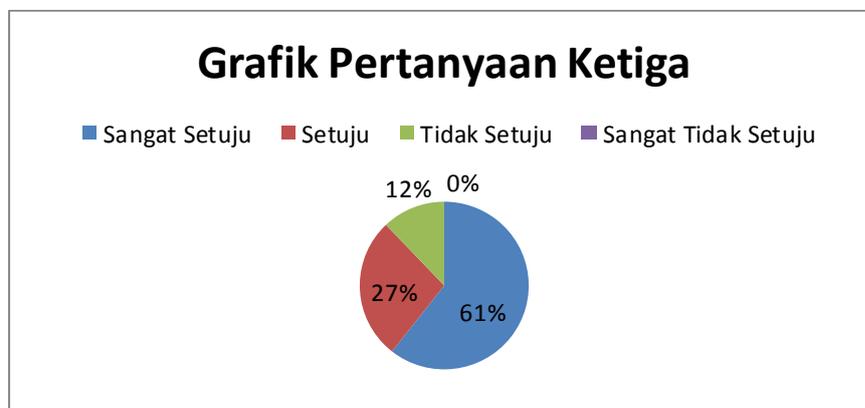
Gambar 12 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan Pertama

Dari grafik gambar 12 dapat disimpulkan bahwa 7 dari 10 responden memilih setuju bahwa sistem informasi service handphone berbasis web ini membantu proses layanan service handphone. Sedangkan 3 responden memilih sangat setuju.



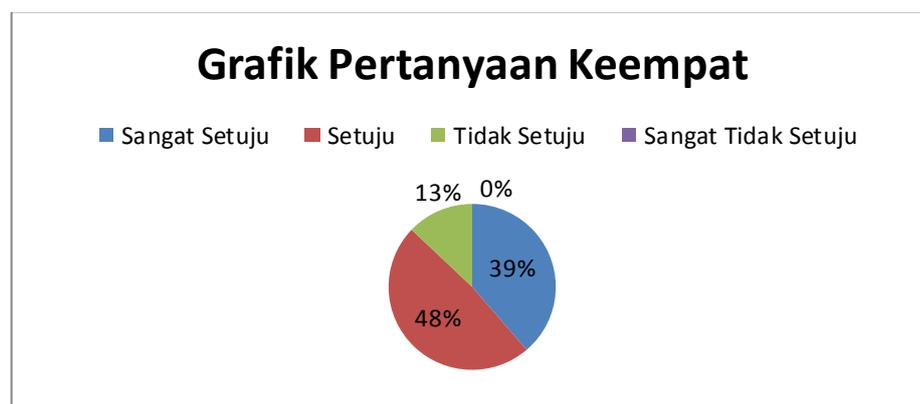
Gambar 13 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan Kedua

Dari grafik gambar 13 dapat disimpulkan bahwa 7 dari 10 responden memilih setuju bahwa mengecek status service pada website lebih mudah. Sedangkan 3 responden memilih sangat setuju.



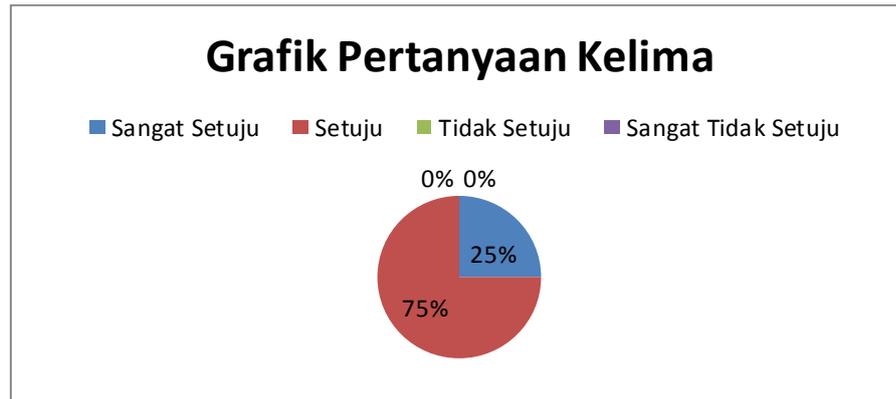
Gambar 14 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan Ketiga

Dari grafik gambar 14 diatas dapat disimpulkan bahwa 3 dari 10 responden memilih setuju bahwa aplikasi ini sudah dapat mempermudah pembuatan laporan-laporan manajemen. Sedangkan 5 responden memilih sangat setuju, dan 2 responden memilih tidak setuju.



Gambar 15 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan Keempat

Dari grafik gambar 15 dapat disimpulkan bahwa 5 dari 10 responden memilih setuju bahwa aplikasi tampilan menarik. Sedangkan 3 responden memilih sangat setuju, dan 2 responden memilih tidak setuju.



Gambar 16 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan Kelima

Dari grafik gambar 16 dapat disimpulkan bahwa 8 dari 10 responden memilih setuju bahwa aplikasi ini mudah dioperasikan. Sedangkan 2 responden memilih sangat setuju.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem informasi service handphone berbasis web pada eva ponsel telah dapat membantu dalam mempermudah pembuatan laporan, dan mempercepat pengecekan status, serta aplikasi ini juga mudah dioperasikan dan tampilan cukup menarik. Dan dari hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap aplikasi bahwa pengujian *user acceptance* menghasilkan tingkat reliabilitas dengan nilai *alpha cronbach* adalah 0,76 yang berarti reliabilitas.

Referensi

- [1] Wijaya, *Sistem Informasi Berbasis Web Pada Klinik HP Total Solution Yogyakarta Sebagai Media Informasi Dan Promosi*. Yogyakarta: Gramedia, 2012.
- [2] Usada R. A., *Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Furniture Pada CV. Jepar Original Berbasis Web*. Yogyakarta: STMIK Amikom, 2011.
- [3] Regin R., *Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Jasa Kursus Komputer*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara, 2013
- [4] Nakhwan A., *Sistem Informasi Penjualan Dan Service HP Pada NWN*. Medan: Universitas Sumatera Utara, 2008.
- [5] Sukmana F., *Sistem Informasi Pengolahan Data Barang Dan Service Komputer*, Program Studi Teknik Informatika: Universitas Surakarta, 2013.
- [6] Valentina F., Abdillah L.A., Saputri N.A.O., *Penerapan E-Service Berbasis Android pada Divisi Pelayanan Perbaikan Komputer*, Prosiding pada Seminar Informasi dan Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang 11 Maret 2013, Hal: 13-18.